

高职高专“十五”规划教材

GAOZHI
GAOZHUAN
SHIWU
GUIHUA JIAOCAI

物业管理概论

赵善嘉 主编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

高职高专“十五”规划教材

GAOZHI
GAOZHUAN
SHIWU
GUIHUA JIAOCAI

物业管理概论

主编 赵善嘉
编写 赵善嘉 张玉亭 茹荣展
杨炳林 高菁 石庆祥
主审 梁志超



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书为高职高专“十五”规划教材。

本书主要内容包物业管理导论、物业管理机构设置、物业管理的基础工作与招投标、物业管理的主要业务与综合经营服务、居住物业的管理、非居住物业的管理、智能化物业的经营管理、物业管理资金的运行、物业管理的法制建设等。

本书适用于高职高专等高等院校物业管理、工商管理专业的师生使用，也可作为物业管理人员的参考用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理概论/赵善嘉主编. —北京: 中国电力出版社, 2004

高职高专“十五”规划教材

ISBN 7-5083-2093-X

I. 物… II. 赵… III. 物业管理-高等学校: 技术学校-教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 002096 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路 6 号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

三河汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2004 年 3 月第一版 2004 年 3 月北京第一次印刷

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 11 印张 255 千字

印数 0001—3000 册 定价 16.00 元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换)



382221
247571
658851
9522434
9341255
648212142

随着新世纪的到来,我国进入全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的新的发展阶段。新世纪新阶段的新任务,对我国高等职业教育提出了新要求。我国加入世界贸易组织和经济全球化迅速发展的新形势,也要求高等职业教育必须开创新局面。

高职高专教材建设是高等职业教育的重要组成部分,是一项极具重要意义的基础性工作,对高等职业教育培养目标的实现起着举足轻重的作用。为贯彻落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》精神,进一步推动高等职业教育的发展,加强高职高专教材建设,根据教育部关于通过多层次的教材建设,逐步建立起多学科、多类型、多层次、多品种系列配套的教材体系的精神,中国电力教育协会会同中国高等职业技术教育研究会和中国电力出版社,组织有关专家对高职高专“十五”教材规划工作进行研究,在广泛征求各方面意见的基础上,制订了反映电力及相关行业特点、体现高等职业教育特色的高职高专“十五”教材规划。同时,为适应电力体制改革和电力高等职业教育发展的需要,中国电力教育协会筹备组建全国电力高等职业教育教材建设指导委员会,以便更好地推动新世纪电力高职高专教材的研究、规划与开发。

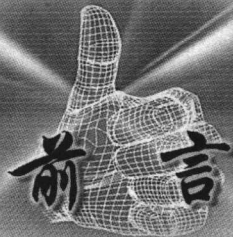
高职高专“十五”规划教材紧紧围绕培养高等技术应用性专门人才开展编写工作。基础课程教材注重体现以应用为目的,以必需、够用为度,以讲清概念、强化应用为教学重点;专业课程教材着重加强针对性和实用性。同时,“十五”规划教材不仅注重内容和体系的改革,还注重方法和手段的改革,以满足科技发展和生产实际的需求。此外,高职高专“十五”规划教材还着力推动高等职业教育人才培养模式改革,促进高等职业教育协调发展。相信通过我们的不断努力,一批内容新、体系新、方法新、手段新,在内容质量上和出版质量上有突破的高水平高职高专教材,很快就能陆续推出,力争尽快形成一纲多本、优化配套,适用于不同地区、不同学校、特色鲜明的高职高专教育教材体系。

在高职高专“十五”教材规划的组织实施过程中,得到了教育部、国家电力公司、中国电力企业联合会、中国高等职业技术教育研究会、中国电力出版社、有关院校和广大教师的大力支持,在此一并表示衷心的感谢。

教材建设是一项长期而艰巨的任务,不可能一蹴而就,需要不断完善。因此,在教材的使用过程中,请大家随时提出宝贵的意见和建议,以便今后修订或增补。(联系方式:100761 北京市宣武区白广路二条1号综合楼9层 中国电力教育协会教材建设办公室 010-63416222)

中国电力教育协会

二〇〇二年十二月



65421
65422
2547000
6558000
9522480
3541255
54821212

由于这几年来，物业管理行业发展较快，各种制度与法规都有所更新，尤其是最近国务院颁布的全国性的《物业管理条例》，对物业管理业界影响较大。本书的编写尽可能将最新的信息采入其中。同时，在内容、体例上也有所调整。

本书的编写除高校的教师参加外，邀请了房地产行业的企业家和行业协会的资深人士共同参与，旨在能较切合实际。其具体分工是：赵善嘉编写第一、五、七章，张玉亭编写第二、六章，茹荣展编写第三章，杨炳林编写第四章，高菁编写第八章，石庆祥编写第九章。全书由赵善嘉统稿。

本书的审读，有赖《解放日报》报业集团（房地产时报新闻部主任）梁志超先生，在此表示感谢。同时，无论是原书还是修订本，都借鉴和参考了一些专著、教材和论文，特附参考文献目录于后，并向作者与编者致以敬意与谢意。

编者

2003年10月

会付三姓代由國中

八二十第二〇〇二



序 前言

第一章 物业管理导论	1
第一节 物业与物业管理基本概念	1
第二节 物业管理的产生与发展	4
第三节 物业管理的业务范围与基本环节	9
第四节 物业管理的宗旨与原则	12
第二章 物业管理的运作主体	16
第一节 物业管理企业	16
第二节 业主自治管理组织	25
第三节 房地产行政主管部门与行业协会	29
第四节 物业管理相关部门	32
第三章 物业管理的基础工作与招投标	34
第一节 物业的接管验收	34
第二节 早期介入与前期管理	38
第三节 物业管理的招投标	44
第四节 物业的档案资料的管理	50
第四章 物业管理的主要业务与综合经营服务	53
第一节 物业区域的保安管理与消防管理	53
第二节 物业区域的保洁管理	58
第三节 物业区域的绿化管理	61
第四节 房屋与设备的管理	65
第五节 物业管理的综合经营服务	76
第五章 居住物业的管理	80
第一节 住宅小区的物业管理	80

第二节 花园别墅的物业管理	86
第三节 高级公寓的物业管理	87
第六章 非居住物业的管理	89
第一节 现代办公楼的物业管理	89
第二节 商业楼宇的物业管理	95
第三节 工业厂房和仓储站场的物业管理	97
第四节 特种物业的管理服务	101
第七章 智能化物业的经营管理	103
第一节 智能建筑的物业管理	103
第二节 智能化住宅的管理	117
第三节 智能化物业的网络化管理与综合经营	126
第八章 物业管理资金的运行	133
第一节 物业管理资金运行原则与财会制度	133
第二节 维修基金的筹集与使用	139
第三节 物业管理服务费用的核算与管理	143
第四节 物业管理的税收与保险	150
第九章 物业管理的法制建设	153
第一节 物业管理法制建设概论	153
第二节 物业管理的法律关系	158
第三节 物业管理的法律责任	161
第四节 物业区域的规章制度	164
附录	167
参考文献	170

第一章



物业管理导论

本章作为物业管理概论的入门，主要阐述物业与物业管理的一些基本概念，介绍物业管理的产生与发展，明确物业管理的业务范围与基本环节以及物业管理的原则与宗旨，使初学者从对物业管理的初步了解逐渐进入到专业学习的领域中去。

第一节 物业与物业管理基本概念

一、物业的涵义及其性质

(一) 物业的涵义

“物业”一词，最先在广州、深圳一带使用，随着改革开放的发展而在全中国普遍使用起来。

我国传统使用的房地产、不动产、建筑物等名称现在仍在使用，那么它们与物业这一新名词究竟有什么关联和区别呢？从关联来说，它们都是指房屋、土地、建筑物及其设备设施一类事物；从区别来说，主要有以下两个方面：

(1) 使用的范围不同。房地产，一般是指这一事物的整体。它包含了房地产的投资开发、建造、销售、售后管理的全过程，因此往往在宏观上、整体上使用。如我们称房地产体制改革而不称物业体制改革。而物业这一名称往往是指单元性的房地产，并且是在房地产的经营、管理这些过程中经常使用，如物业租赁、物业经营、物业管理等。

(2) 适用场合不同。建筑物这个名称往往是从工程角度着眼，比如，我们常讲建筑设计、建筑施工，而不讲物业设计、物业施工。物业这个名称是从使用角度着眼，它是指已建成并投入使用的建筑物。不动产则是根据房屋、土地这类财产不可移动的特性而较多地使用于民法之中。

综上所述，物业是指已建成并投入使用的各类建筑物及其附属的设备、设施和场地等。物业可以是一个建筑群体，如住宅小区、仓储中心，也可以是一个单体建筑，如一幢商办楼或者一座厂房。根据用途或其他标准，物业还可以分成不同的种类，这将在以后章节中阐述。

(二) 物业的特性

一事物的特性是区别该事物与其他事物的依据，只有掌握了物业这一事物的特性才能对这一概念有更深一层的了解。物业的特性主要有以下几个方面：

(1) 固定性。物业都是建筑在土地之上的, 由于土地具有不可移动性, 因而物业也就永远固定在它所立足的土地之上, 直至灭失为止。物业的这一特性, 使它具有不动产的名称。同时, 也使得房地产的开发、销售、租赁、管理等一系列经济活动具有地域的限制, 而不像其他商品可以通过运输手段, 进行异地交易。

(2) 耐久性。相对于一般物品, 物业的使用寿命相当长, 短则几十年, 长则上百年。人类营造房屋的原始动机是为了安居乐业, 坚固耐用自然是首先要考虑的。因此房地产的开发、流通过程相对其他商品来说, 周期较长。人们不可能像更换彩电、冰箱那样轻易地去更换物业。

(3) 特定性。这是物业区别于其他一般商品的重要特性。由于物业具有空间的固定性, 这就使得每一个单元性的物业(一幢楼、一间房或者一个小区)所处的空间位置绝不雷同。因此, 作为商品来说, 物业是一种特定物而不是种类物, 在交易过程中必须通过合同、契约等手段来明确该物业的特定性质。比如在注明该物业所处的地域、位置、层次、朝向时, 必须注明具体是哪一个单元, 而不是泛指相同地域、位置、层次、朝向的任意一个单元。

(4) 投资性。物业作为一种耐用消费品, 也是较昂贵的商品。在使用过程中, 良好的物业管理可以使它保值与增值。从这一角度来说, 物业具有投资价值。但物业的保值与增值在很大程度上还要取决于供求关系等市场因素, 因而从投资性这点上来说, 物业同样也有贬值的风险。

二、物业与物业区域的类型

(一) 物业区域的涵义

物业区域, 简单地说, 就是一个相对独立的物业管理区域。这个区域由一种或几种类型的物业所构成, 它可以是一栋楼, 也可以是几栋层次不等的楼宇组成。在区域内有共同的设备、设施, 因而也可以称作物业小区或物业辖区。

(二) 物业与物业区域的类型

物业与物业区域从其使用功能上来划分, 有居住型、非居住型和综合型三大类。

(1) 居住型。用作居住的物业或物业小区(也可称作住宅小区、住宅群等), 可以是多层建筑或高层建筑, 也可以是独立式或连体式的花园别墅所组成。居住型物业小区不包括与之配套的生活服务网点, 如商店、学校、医院等。

(2) 非居住型。除居住用途之外, 物业与物业区域的其他使用功能大体可有以下几类:

- 1) 商办性质的, 如商场、购物中心、办公楼、商务楼等。
- 2) 文教卫生性质的, 如影院、剧场、体育场馆、宾馆酒店、度假村、学校、医院等。
- 3) 生产性质的, 如厂房、仓储、机场、码头、车站等。

(3) 综合型。由居住和非居住型物业混合在一起。这种类型的物业区域, 有些是由于城市开发建造过程中规划不周密而造成的, 有些则是因其特殊需要而形成, 如学校内有宿舍, 同一小区内既有住宅又有商办楼。

三、物业经营与物业管理

(一) 物业经营与物业管理的关系

1. 物业经营的涵义

“经营”这个词带有筹划的意义,因而物业经营有时候被理解为对物业开发、流通及售后管理这一经济活动的全过程의 谋划决策,有时候又着重在流通、消费环节上,因而又有“经营管理”之称。从广义上来说,物业经营不仅是指谋划决策或消费流通,它可以囊括物业开发、流通、售后管理全过程的所有内容。

2. 物业管理是广义物业经营的一个环节

物业管理,从商品流通的意义上来说,是一种售后服务,因此它可以是广义物业经营的一个环节,也是最后一个环节。我们从这一点上来理解物业经营与物业管理的关系至少有以下两层意义:首先,物业管理与物业经营的这种关系告诉我们,物业管理也是一种市场经济活动,我们不能将它与物业经营中的其他环节割裂开来,以传统的行政福利性手段来运作。其次,物业管理作为一种售后服务,它对物业的流通消费的促进作用是显而易见的,因而开发商在经营物业之时必须重视这一环节,以确保物业经营全过程的顺利运行。

(二) 物业管理概念的阐释与界定

从以上叙述中我们已进入“什么是物业管理”这一话题了。在阐释这个概念之后,我们还将与传统的房地产管理作区分,以加深理解。

1. 物业管理的涵义

物业管理这个名称同物业一样,是一个新概念,它蕴含着以下几方面的内容:

(1) 物业管理是通过对物业及其设备、设施的管理来为业主和使用人服务。因此可以说它管理的对象是物:物业以及设备设施等;服务的对象是人,可以是自然人,也可以是法人。

(2) 物业管理作为一种经济行为,是通过提供有偿的劳务来获取经济效益。这种劳务,无论是体力的还是脑力的,都紧随着现代科技的进步和管理理念的更新,不断趋向先进。

(3) 物业管理从法律角度而言,是以合同、契约为中介的信托管理。物业管理企业将按照合同、契约的规定享受其权利并履行其义务。

(4) 物业管理还同社区建设有着密切的关联。社区建设中的创建“文明小区”、“安全小区”、“卫生小区”等活动都有赖于物业管理的服务水准和管理质量。

综上所述,物业管理可作这样一个定义:它是指物业管理企业受业主的委托,依据物业管理委托合同,运用现代化的管理方式和先进手段对物业的房屋建筑及其设备、设施和周边环境进行维护、修缮和整治,并且向业主和使用人提供多方面的综合性有偿服务,以创造一个适合人们生活、工作的社区环境。

2. 物业管理与传统房屋管理的区别

我们从物业管理的定义中可以看到,它已明显地不同于传统房屋管理,可以概括为以下几个方面:

(1) 管理体制不同。传统的房地产管理是在计划经济体制下,由政府的房管部门或各企事业单位采用行政手段进行福利型的封闭式管理。由于这是一种非经营性的管理行为,在低租金的条件下只能用行政补贴来弥补经费的不足,往往不能有效地保养房屋。并且,管理单位又是房权所有者(国家或企事业单位)的代表,因而它的管理是终身制的,这也给管理质量、服务态度带来很多问题。物业管理则是专业化的企业,并且是在市场经济体制下通过市

场由业主选择。物业管理通过合同方式用经济手段进行社会化的有偿管理服务,它依靠对物业的经营和对业主的优质服务来管理好物业并获得企业的生存和发展。这种体制上的不同,可以概括为行政性的房屋管理和企业化的物业管理。

(2) 管理内容的不同。传统的房地产管理以收租养房为主要内容,业务范围狭窄,功能单一。这一方面固然是由于经费的缺乏及其行政地位的限制,另一方面也是计划经济体制下管理理念的落后使然。物业管理则是对房屋及其设备设施与周边环境实施多功能、全方位的管理与服务,开展一业为主、多种经营,千方百计从广度和深度上拓展业务,以业主和使用人为核心展开与此相关的各项服务和管理工作。物业管理企业通过自身的经营渠道,以业养业来取得企业的经济效益。

(3) 管理机制的不同。传统的房屋管理是管理者按自身的意志去管理用户,与用户是管理与被管理的关系。用户处于被动地位,无法选择管理者,也很少有监督权。物业管理则是业主和使用人有权通过市场选择物业管理企业。通过市场竞争的双向选择,签订物业管理委托合同,明确各自的权利和义务。业主和使用人参与物业管理重大事项的决策,并依据合同行使监督权。他们与物业管理企业是委托与被委托、服务与被服务的关系。

第二节 物业管理的产生与发展

一、物业管理的产生

(一) 物业管理起源于英国

物业管理作为一种房屋管理的模式,在世界上已有一百多年的历史。它最早起源于英国。19世纪60年代,欧洲的资本主义进入高度发展时期,尤其是英国,对劳动力需求猛增,大量农村人口涌入城市,使城市原有的各种住房及其设施不堪重负。一些开发商趁机修建了一批简易住宅低价租给贫民和工人家庭居住。由于简易住宅设施简陋,环境脏乱,使得承租人拖欠租金严重,甚至人为破坏房屋设施的情况也时有发生,业主利益受到严重损害。当时有一位名叫奥克维亚·希尔的女士迫不得已为其名下出租的物业制定了一套规范租户行为的管理办法,要求承租人严格遵守,居然行之有效,取得了意外的成功。这套方法不仅改善了居住环境,还缓和了业主与承租户的对立关系,很快被其他业主仿效,并引起政府有关部门的重视。物业管理这一行业从此诞生,被普遍推广于世界各国,并不断发展成熟。

(二) 香港、新加坡的物业管理

由于历史的原因,香港长期受英国的统治,物业管理自然也受其影响。中国改革开放初期首先在广州、深圳等地推行的物业管理基本上是引进香港的一些经验。新加坡公民中70%是华人,在风俗习惯、文化观念方面接近于中国,因此,其物业管理模式也比较容易使中国人接受。这里简单介绍一下这两地的物业管理,它将有助于我们了解中国当代物业管理的来龙去脉。

香港的专业物业管理始于20世纪60年代。由于当时香港当局大力推行“居者有其屋”计划,大批公共房屋和廉价居屋建设之后的管理成为当务之急。政府不仅从英国引进物业管理人才、物业管理理论和方法,而且结合当地实情又有所发展。立法当局于1970年制定的

《多层建筑物（业主法团）条例》是香港物业管理的主要法规，它不仅适用于私人楼宇的管理，也适用于发展商建的居屋的管理。该条例以引导业主自治为立法宗旨，规定业主有权成立自治组织。业主自治组织即业主立案法团的成立是通过召开业主大会而组建的。业主大会通过的《公共契约》是每个业主在购房时必须签署的重要文件，其中规定了业主和物业管理企业各方的权利和义务。由于《公共契约》是发展商单方面制定的，往往会出现不能公平顾及到业主权益的情况，因而主管部门提供一套标准的《公共契约》供参照，并规定发展商制定的《公共契约》必须经主管部门批准后，楼宇才能上市出售。我国现行的物业管理中的业主委员会以及物业管理公约（或称业主公约）即是借鉴了香港的这些做法。

新加坡物业管理的产生和发展同国家的经济发展和城市发展有着密切的关系。1960年2月政府建立了建屋发展局，负责实施政府的建屋计划和统筹物业管理工作。新加坡物业管理的业务范围很广，除购房和转销直接由建屋发展局审批外，其他业务都在物业管理公司办理。其业务范围包括：房屋维修与养护；设备设施的维修保养；商业网点的经营与管理；出租住宅的租金缴纳与管房期款的收取；公共场所的出租服务与管理；小区绿化、园艺以及清洁、治安等环境整治。此外，也兼管一些就职中介等代理业务。为加强对居住小区的管理，物业管理部門还向业主与使用人发放《住户手册》、《住户公约》等文件，把搬进新居后应注意的事项和有关知识详细地告诉住户，以明确住户的权利和义务、物业管理部門的权利和职责等。我国物业管理的全功能、多方位的综合管理服务以及一业为主、多种经营的思路无疑是受到了新加坡物业管理的启发，并且，发放《住户手册》、《住户公约》等做法，也广为我国的物业管理所借鉴。

二、我国物业管理的历程

现代意义的物业管理在我国起步较晚，开始于80年代初期。但追溯历史，我们还是能看到我国曾经繁荣一时的房地产业和初具规模的物业管理。

（一）旧中国的物业管理

20世纪20年代起，我国沿海及内地的一些大城市的房地产业蓬勃发展。上海、天津、武汉、广州、沈阳、哈尔滨等城市陆续建起了许多八九层高的楼房。上海当时是东方第一大都市，更是高楼林立。英、法等租界地区出现了不少西式风格的住宅。外滩建筑群，南京路、淮海路的商业街，都从那时起逐渐形成。房地产业的繁荣带动了物业管理市场。当时已经出现了代理经租、清洁卫生、住宅装修、服务管理等经营性的专业公司，可以说是我国现代物业管理的雏形。

（二）计划经济时代的物业管理

1949年后，城市土地及房产转为国有和公有，住宅基本上由政府出资建设，房屋作为福利分配。房地产管理先后分别由内务部、城市服务部、第二商业部、国家城市总局和城乡建设环境保护部下设的局管理过。地方城市房管机构是具体管理一个城市住宅生产经营及维修保养活动的，也经常变化，时而撤消，时而合并；即使独立存在，也是政企不分，用简单的行政管理方法代替了商品的经营管理。于是房地产经营活动基本停止，物业管理也随房地产市场一起销声匿迹。

（三）改革开放以后的物业管理

20 世纪 80 年代起,市场经济日趋活跃,城市建设事业迅速发展,房地产经营管理体制的改革步伐加快。1981 年 3 月 18 日深圳第一家涉外商品房管理的专业公司——深圳市物业管理公司的成立,标志着物业管理在中国大地的复苏,也意味着现代意义的物业管理在中国诞生了。作为一个新兴的行业,物业管理刚开始还只是在沿海部分大中城市中出现,并且还只是作为房地产开发的附属,尚未在全国普遍推广,90 年代,物业管理的独特功能逐步引起人们的关注:1993 年建设部房地产业司在广州和深圳召开的第一届全国物业管理研讨会和深圳市物业管理协会的成立标志着我国物业管理进入了新的时期;1994 年 4 月,建设部颁布了我国自 1949 年以来第一个物业管理规章《城市新建住宅小区管理办法》,确立了物业管理在房地产行业中的独立地位;1995 年又把物业管理提到城市管理体制配套工程这样一个高度,要求全社会的关心和支持;1997 年又要求物业管理在广度上从新建区向建成区延伸,并向市场化方向发展。目前,物业管理这一与千家万户有着密切关系的行业,已得到各级政府、房地产业人士的高度重视,广大群众也给以极大的关注和支持,它必将更为蓬勃地向前发展。

三、物业管理业的发展前景

(一) 物业管理业的现状

从深圳诞生了我国现代第一家物业管理公司起,我国的物业管理走过了 20 多年的历程。尤其是近 10 年来,我国的物业管理业有了长足的进步,在借鉴香港、新加坡等国家、地区经验的基础上,初步形成了具有中国国情特点的物业管理体制和模式,总的来说,有以下几个特点:

(1) 管理领域逐步扩大。1981 年深圳市东湖丽苑小区率先实行了物业管理,此后在各地陆续推广。1994 年建设部要求在城市新建小区全面推行物业管理;1997 年,辽宁、江苏、北京、上海、天津、重庆、广州等一批省市在旧小区推行物业管理方面取得突破。22 年来,物业管理服务的领域,从住宅区逐步扩展到工业区、学校、医院、商场、办公楼等各类物业,为城市公房管理体制变革以及机关、企事业单位后勤服务社会化创造了条件。目前,全国城市物业管理的覆盖面已占物业总量的 38%,经济发达的城市已达 50% 以上,深圳市已超过 95%。

(2) 行业发展初具规模。物业管理服务以房地产业发展、房地产市场发育为依托,涉及社会服务业务的多个领域,包括了房屋及相关设施设备维修养护、环境保洁、绿化养护、保安、家政等众多服务内容,成为与广大人民群众生活、工作息息相关的新兴行业。截至 2002 年底,全国物业管理企业总数超过 2 万家,从业人员超过 230 万人,相当于我国社会服务业从业人员的 23%。

(3) 竞争机制基本形成。近几年,全国有 50 多个城市开展了物业管理项目招投标活动,深圳市已有 100 多个项目采用了招投标方式确定物业管理企业。以招投标方式选择物业管理企业,促进了公开、公平、公正的市场竞争机制的形成,一方面突出了业主的主导地位,保障了业主权益,降低了物业管理费用;另一方面也促进了物业管理服务质量的提高。

(4) 法制环境不断改善。国务院有关部门制定了一系列有关物业管理的规章和规范性文件,如《城市新建住宅小区管理办法》、《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》、《住宅

共用部位共用设施设备维修基金管理办法》、《物业管理企业财务管理规定》、《物业管理企业资质管理试行办法》等。上海、天津、重庆、广东、广西、海南、湖南、江西、河南等 20 多个省市制定了物业管理条例，其他省市也颁发了物业管理办法。这些法规、规章和规范性文件，有效地改善了物业管理的法制环境。

（二）物业管理的发展条件

我国的物业管理虽然已经取得了长足的进步，但从总体来看，管理服务的水平仍不太高，企业素质还有待改善，各方面还存在一些问题，这主要表现在：

（1）相关主体的法律关系不明确。物业管理涉及业主之间的关系，涉及业主、物业管理企业、建设单位相互间的关系，也涉及业主组织与其他组织的关系。在物业管理实践中，单个业主的利益与业主共同利益的平衡，房屋质量的责任，共用部位、共用设施设备的利用与收益的归属，物业管理服务的质量，专项维修资金的使用等等，都是容易出现纠纷的热点问题。根源就在于相关主体的法律关系不明确，责权利界定不清晰。

（2）物业管理企业服务意识不强。相当一部分物业管理企业从原房管部门或单位后勤管理部门转制而来，与业主之间的服务与被服务关系没有确立，物业管理的服务特征被淡化。部分物业管理企业过度追求利润，不按照合同约定提供相应服务，收费与服务不相符。一些物业管理企业擅自处分应由业主处分的事项，侵犯业主权益现象时有发生。一些物业管理企业员工素质低，甚至发生损坏业主财产、殴打业主的恶性事件。

（3）业主委员会缺少制约。由于缺乏对业主委员会的有效制约和监督机制，民主协商和少数服从多数的原则没有得到充分体现。有的业主委员会不能真正代表大多数业主的利益，个别成员甚至把个人利益置于业主共同利益之上，任意决定业主共同事务，损害其他业主的共同利益。

（4）业主自律机制不完善。房屋公共空间、共用设施设备以及土地的共同使用权，决定了业主财产的关联性和业主共同利益，也构成业主共同决定实施物业管理的财产权基础。协调业主共同利益，需要建立业主自律机制。业主公约是业主共同的行为准则，但一些业主没有严格遵守。由于住房福利制的长期影响，相当多的业主没有完全确立有偿服务的观念，没有完全确立履行合同约定义务的观念。

因此，要使我们的物业管理与国际接轨，不断扩大市场规模，还有很多工作要做。同时也应该看到，物业管理业是改革开放以后出现的一个新兴行业，有很大的发展潜力，也具备了各种发展条件和因素，我们主要从以下几方面可以看到：

（1）发展物业管理有利于促进经济增长。

住房消费是今后相当长一段时期居民消费的热点，以住宅为主的房地产业是全面建设小康社会时期国民经济增长的持续推动力。1998 年以来，随着城镇住房制度改革的重大突破，居民住房消费的积极性得到充分调动，促进了居民消费结构转型，也促进了房地产业的持续快速增长，对国民经济增长起到了重要的推动作用。但是目前我们所认识到的居民住房消费，仅仅是居民购买住房这一个方面的消费。实际上，居住消费本身包含众多的消费环节，可归纳为四类基本消费支出：一是购房消费支出；二是家庭装饰装修、家具家电等消费支出；三是使用过程中的水、电、气、暖等方面的长期消费支出；四是房屋大、中修及设施设

备改造以及物业管理消费支出。后三类消费支出要大大超过购房支出。

据测算,在50年的住房使用期内,包括房屋大、中修及设施设备改造和其他服务消费的累计支出贴现后,与购房当年住房价格的比例为1:1,砖混结构住房为1.5:1。因此物业管理不但有利于刺激居民购房积极性,其本身也对扩大消费、拉动经济增长有重要作用。2002年,物业管理产生的国内生产总值北京70亿元,上海78.5亿元,深圳50亿元,分别占城市国内生产总值的2.23%、1.45%和2.23%。随着社会经济的发展,物业管理所创造的国内生产总值将会越来越多。

(2) 发展物业管理有利于提高人民群众居住质量。

经济发展的根本目的是提高人民生活水平。提高居住质量是全面建设小康社会的重要任务。随着第一步和第二步战略目标的顺利实现,人民生活实现了解决温饱 and 从温饱到小康的两大历史性跨越。2002年,我国城镇居民恩格尔系数下降到37.7%,农村居民恩格尔系数下降到46.2%。居民消费需求由追求基本生活资料的满足,逐步向注重生活质量提高转变。向更高生活水平迈进,重点是“改善居住、卫生、交通、通信条件,扩大服务性消费,逐步增加公共设施和社会福利设施。”在基本消费序列中,温饱解决之后,“住”和“行”的问题将日益突出。

国际经验表明,人均GDP跨过800美元之后,住房面积将持续增长、居住质量将快速提高。在人均住房建筑面积达到35平方米、人均GDP达到3000美元之前的相当长的一段时期,都是住房面积提高和居住质量改善阶段。目前,我国城镇居民人均住房建筑面积超过22平方米,住房严重短缺问题基本解决,居民住房需求进入面积增加与质量提高并重,从单纯的生存型需求向舒适型需求转变的新阶段。提高居住质量,既要靠住宅建设的科技进步,大力推进住宅产业现代化,提高住宅规划、设计和建设水平,也要有良好的物业管理,提供房屋及其设施设备的维修养护、绿化、保洁等专业性服务,创造安全舒适的居住环境。

(3) 发展物业管理有利于增加就业。

就业是民生之本。扩大就业是我国当前和今后长时期重大而艰巨的任务。当前我国正处于城镇化高速发展时期,农村劳动力向非农产业的转移、农村人口向城镇的转移是世界历史上最大规模的就业和人口转移;加之我国正处于经济结构调整时期,与之相适应的就业结构也处于调整之中,大量的下岗、失业问题与农村劳动力转移问题交织在一起,就业需求十分强烈,就业形势极为严峻和复杂。党的十六大把增加就业与促进经济增长、稳定物价、保持国际收支平衡作为我国宏观调控的四大主要目标,要求千方百计地扩大就业。

因此,能否正确处理资金密集型产业与劳动密集型产业的关系,把提高企业竞争力与扩大就业妥善结合起来,是关系到走新兴工业化道路的重大问题。物业管理就业容量大,对扩大就业具有重要作用。目前,物业管理吸纳的劳动力中大部分来自企事业单位下岗分流人员、农村剩余劳动力及部队复转军人等,对于缓解农村剩余劳动力向非农产业的转移和产业结构调整中的就业矛盾作出了重要贡献。今后相当长一段时期,随着住宅建设的持续快速发展以及旧住宅区物业管理范围的不断扩大,物业管理将保持快速发展,对增加就业将起到积极的推动作用。

第三节 物业管理的业务范围与基本环节

一、物业管理的业务范围

物业管理的对象,范围相当广泛,几乎包括各类建筑物,如住宅小区、商办楼宇、宾馆酒店、厂房仓库等。尽管物业类型各有不同,使用性质差异很大,但物业管理的基本内容是大同小异的。物业管理业务涉及的范围也相当广泛,一个物业管理公司可以承揽多种业务,实行全方位服务;也可以承揽单项或数项业务,这主要取决于物业管理公司本身的业务能力和用户的需求。物业管理公司的业务种类尽管多种多样,但总的来说,可以分成主营业务和副营业务两大类。

(一) 物业管理公司的主营业务

所谓主营业务,或者叫专项业务,是物业管理的基本管理工作,目的是确保物业的完好与正常使用,保证正常的工作生活秩序和整洁的生活工作环境。主营业务主要有以下三个方面:

1. 物业及其配套的设备设施的维修养护管理

(1) 房屋基本情况的掌握。比如房屋及其设备设施的数量、建筑形式、产权情况、完好程度等都要定期或不定期地记录,建立完整的物业档案资料。

(2) 房屋及其设备设施的维修保养。包括日常保养维修等各项工作。

2. 环境的整洁管理

(1) 清洁卫生。包括楼宇内外物业环境的日常清扫保洁、垃圾清除外运等工作。

(2) 绿化。包括园林绿地的营造与保养、物业整体环境的美化。

(3) 环境保护。主要是指物业管理公司通过执法检查、履约监督、制度建设和宣传教育工作,防止和控制可能发生的物业区域的环境污染,如大气污染、水体污染、噪声污染等。

3. 安全管理

(1) 治安。包括楼宇内外的安全、保卫、警戒等以及对各种突发事件的预防和处理。

(2) 防灾。包括地震、火灾、水灾等灾害的预防以及灾害发生时的救护与处理。

(3) 车辆道路。包括车辆出入管理、停放管理,道路的交通秩序的维护等。

(二) 物业管理公司的副营业务

所谓副营业务,是物业管理公司为改善和提高业主、使用人的工作、生活条件,也为企业自身的经济效益和生存发展而开展的除主营业务外的各项业务。这里可以分成两大类:

1. 物业管理同社区服务相结合的项目

(1) 家务类。包括各项家务代办,如搬场、保姆和钟点工的中介、代收各种公用事业费用、代订报刊等等。

(2) 教育卫生类。包括开办辖区内的托儿所、幼儿园、小学、地区诊疗所以及照料病人、老年人护理等。

(3) 文化娱乐类。举办各种小型的地区性的文娱活动,设置体育设施,开辟体育活动场地供人们健身,还可开办舞厅、俱乐部、老年人活动室、图书馆等。

(4) 商业网点类。如小区内小型商场、副食品市场、饮食店、小五金店、日用杂品店等,还可设立公用电信服务、家电日用品的维修等以方便用户。

2. 属一业为主、多种经营的项目

(1) 为开发商代理的楼宇的销售与租赁。

(2) 房地产投资咨询、中介、动拆迁、住房置换、室内装潢、建材经营等。

(3) 代办各种财产保险、人寿保险等业务。

在物业管理的主副营业务之间,副营业务应当从属于主营业务,同时两者应具有相互促进、相互补充的内在的有机联系。而副营业务的两大类,从区别和联系上来分析,两者都是结合物业区域的实际需求而开设的业务项目,从功能上来说都是满足物业区域内用户的工作、生活上的种种不同的需要,这是它们的共同点。但与社区服务相结合的项目,侧重点是便民,经济效益是其次的,因而物业管理公司只要有条件的,都应该提供。即便没有条件,也要创造条件满足业主的需要。而多种经营的项目虽然也有便民的特点,但较多地要考虑经营效益,因此物业管理公司应结合自身的实际情况并作好充分的市场预测,不应仓促或盲目上马。这是这两类项目的不同之处。当然,这两类业务之间的划分并不是那么泾渭分明的,这是我们应当认识到的。

二、物业管理的基本环节

物业管理是一个复杂又完整的系统工程,从物业的规划设计开始到物业建成拨人使用后管理工作的正常展开,按照先后顺序,有以下一些基本环节:

(一) 筹划阶段

这一阶段的工作包括物业管理的早期介入、选聘或组建物业管理公司、机构设置和人才建设以及规章制度的制定这样四个基本环节。

1. 物业管理的早期介入

所谓早期介入,是指物业管理企业在物业的项目决策、可行性研究、规划设计、施工建设等阶段就参与介入。早期介入的意义在于,从日后的管理角度着眼参与和介入到上述各阶段的工作中去可以优化设计、减少返工、防止后遗症,并且还可以保证物业的安全启用和设备的正常运行。

2. 选聘或组建物业管理公司

在确定物业管理方案之后,即应根据方案决定的物业管理档次,着手进行物业管理企业的选聘或组建工作。在开发项目全面竣工交付使用之前,选聘或组建物业管理企业由房地产开发商进行。选聘专业物业管理公司,可以向社会上招标,通过竞争选聘优秀的物业管理公司。房地产开发商如具备条件,也可自行组建物业管理公司。

3. 机构设置和人力资源配备

物业管理企业的机构设置一般有两种形式:一是既有管理层,又有作业层的物业管理企业。管理层由具有经营决策和组织能力的人员组成,作业层则由与服务项目相关的具体操作人员组成。二是只有管理层而无作业层的物业管理企业。这类企业不带工人队伍,而是通过合同形式与社会上的各类专业服务公司合作,将物业管理的服务项目开发包给这些企业。物业管理企业的内部机构及岗位应根据物业的规模和特点来设置。其原则是使企业的人力、物